

令和3年度指定管理者モニタリング評価調査

1 施設状況・事業収支						
施設名称	長泉町文化センター ベルフォーレ					
所管課：部門名	課名（所属名）	チーム・グループ名	担当			
教育委員会	生涯学習課	生涯学習チーム	齊藤 優介			
指定管理者名		代表者				
株式会社SBSプロモーション・株式会社エスピーエスタくみ・株式会社NTTファンティーズ東海支店		株式会社SBSプロモーション 代表取締役 永田 龍彦				
指定期間		(年)	料金制度適用			
平成30年4月1日～平成35(令和5)年3月31日		5	あり			
法令根拠等	地方自治法第244条 長泉町文化センターの設置及び管理に関する条例					
施設設置目的	長泉町の芸術・文化発信の拠点として、音楽・演劇・講演会など優れた芸術・文化に気軽に接し、鑑賞できる場を提供するとともに、文化団体や生涯学習活動の成果発表など、幅広く利用できる施設として、町内の芸術・文化の向上に努めるために、長泉町文化センターを設置する。					
施設概要	設置主体：長泉町 敷地面積：11,345.53㎡ 建築面積：3,077.02㎡ 延床面積：5,395.73㎡ ホール、楽屋、リハーサル室、イベントホール、第1～3会議室、第1～2工芸室、調理実習室、和室、茶室					
施設の主な実施事業	(1)文化センターの利用の許可及び利用に係る料金の取受に関する業務。(2)文化振興の振興に関する事業の企画及び実施に関する業務。(3)施設及び付属設備の維持管理に関する業務。(4)上記に掲げる以外の、文化センターの管理に関し、委託者が必要と認める業務。					
施設利用状況	利用区分	利用可能日数	利用実績	前年利用実績	対前年比	評価
	ホール	279 日	112 日	89 日	125.8 %	
	イベントホール	305 日	194 日	171 日	113.5 %	
	第1会議室	306 日	157 日	118 日	133.1 %	
	第2会議室	306 日	209 日	208 日	100.5 %	
	第3会議室	306 日	203 日	191 日	106.3 %	
	第1工芸室	306 日	199 日	170 日	117.1 %	
	第2工芸室	306 日	223 日	172 日	129.7 %	
	調理実習室	306 日	89 日	66 日	134.8 %	
	和室	306 日	204 日	172 日	118.6 %	
	リハーサル室	306 日	274 日	241 日	113.7 %	
	茶室	306 日	13 日	12 日	108.3 %	
	(特記事項)					
事業収支 (単位：円)	予算額		実績額		評価	
	項目	金額	項目	金額		
	委託料	106,538,000	委託料	106,537,037		
	利用料	14,800,000	利用料	10,872,010		
	事業費収入	15,000,000	事業費収入	10,376,900		
	その他収入	699,000	その他収入	7,844,722		
	計	137,037,000	計	135,630,669		
	人件費	28,315,000	人件費	28,314,812		
	事務費	18,868,000	事務費	23,606,109		
事業費	25,000,000	事業費	18,617,236			
管理費	64,854,000	管理費	63,439,300			
計	137,037,000	計	133,977,457			
収支	計	0	計	1,653,212		
職員配置	協定時の配置予定		配置実績		評価	
	専門性の高いスタッフで運営。 契約社員には長泉町民をできる限り雇用。 館長1名、チーフ(営業企画担当)1名 館長1名、チーフ(営業企画担当)1名 営業企画係3名(イベントサポート兼務) 施設管理責任者・施設保守担当3名 チーフ(舞台担当)1名、舞台係1名		館長1名、チーフ(営業企画担当)1名、 営業企画係3名、 施設管理責任者・施設保守担当3名 チーフ(舞台担当)1名、舞台係1名 ※社員10名のうち町民雇用実績7名			
	施設管理運営に必要な人員が適切に配置されていたか	適切に計画どおり人員配置ができており、町民の雇用については、7名となり70%。				

2 事業の実施状況			
区分	目標(協定内容・指定管理者提案)	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
町指定事業	長泉町文化センターの設置及び管理に関する条例第5条 (1)文化センターの利用の許可及び利用に係る料金の取受に関する業務 (2)文化振興に関する事業の企画及び実施に関する業務 (3)施設及び附属設備の維持管理に関する業務 (4)前号に掲げるもののほか、文化センターの管理に関し、教育委員会が必要と認める業務	【自主企画】 ・ペーゼンを弾こう！5DAYS 以下、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。 ・防災訓練コンサート ・舞台芸術アカデミー 地域芸術ワークショップ	3
	ふじのくに伝統芸能フェスティバル(グランシップ共催事業)、春風亭一之輔、山崎まさよし、ベルフォーレ映画まつりvol.36、ベルフォーレハビネスタイム、熱帯JAZZ楽団、レ・フレール長泉ピアノマラソン30周年記念事業、コンドルズの遊育計画、長泉中学校吹奏楽部演奏会、神田伯山独演会、ベルフォーレ中学生吹奏楽フェスティバル、長泉北中学校吹奏楽部演奏会	以下、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。 (左記12事業中、4事業) ベルフォーレ映画まつりvol.36、ベルフォーレハビネスタイム、長泉中学校吹奏楽部演奏会、ベルフォーレ中学生吹奏楽フェスティバル	

3 指定管理者業務の実施状況の確認(管理運営全般)		
確認項目	実施状況	評価
利用者の公平性の確保	利用者の平等性 ・チケットの販売等、公にされた期間での販売 ・一般の施設予約について、規定どおりの予約を実施	3

4 指定管理者業務の実施状況の確認(個別業務)			
区分	実施内容		評価
施設の維持管理	協定・仕様等の確認	①電気、空調、給排水等設備管理、②施設・設備保守点検、③修繕、④関係法令に基づく法定点検等の実施、⑤植栽管理、⑥公衆電話の維持管理、⑦駐車場の管理、⑧保安警備業務、⑨損害賠償保険への加入、⑩維持管理用消耗品の購入、⑪光熱水費、通信運搬費の支払い	3
	実施計画検証	電気、空調、給排水等設備管理 日常巡視点検、定期点検の実施。 施設・設備保守点検 定期的に保守点検等を実施。指定管理者でエネルギー管理を実施。 修繕 修繕計画に基づく修繕を実施。緊急修繕は即時対応。 関係法令に基づく法定点検等の実施 法令に基づく回数や内容で実施。 植栽管理 定期的な剪定・除草・消毒等を実施。随時対応も実施。 公衆電話の維持管理 来館者のための誘導サインやタクシー会社の案内設置などを実施。 保安警備業務、損害賠償保険への加入 施設賠償責任保険、自動車管理者賠償責任保険等へ加入。 用具・消耗品に関する環境への配慮 グリーン購入ガイドラインを規定し、環境負荷の低減に配慮したものを購入。 光熱水費、通信運搬費の支払い 省エネルギー対策の実施。その他、節約を心掛けている。	
サービスの維持向上	協定・仕様等の確認	*利用者の意見を反映させる仕組みづくり(運営審議会のアドバイスを反映した運営、町民アドバイザー会議の実施、町民参加を高める) *ソフト面の具体的取組(相談サービス、料金・割引、利用時間・休館日、友の会) *ハード面の具体的取組(デジタルサイネージ、案内サイン)	3
	実施計画検証	運営審議会のアドバイスを反映した運営、町民アドバイザー会議の実施 町民アドバイザー会議を1回実施。 利用者WEBアンケートの実施 消防設備自主点検実施。危機管理マニュアル変更なし。 イベントサポート室、友の会の設置 イベント相談等に対する相談窓口設置継続。友の会も同様。割引企画実施。 デジタルサイネージの設置 設置済み。広報の動画放映等を実施。 ユニバーサルデザインに配慮した管内装飾 舞台袖(上手・下手)、ホール、楽屋への導線を床面に明示。	
危険管理対策	協定・仕様等の確認	*施設設備に係る安全への取組(予防保全及び危機管理マニュアルの徹底) *災害や事故の防止への取組(AED講習を実施。防災訓練を2回実施。) *犯罪防止への取組(不審者・不審物への対応、保安業務) *緊急時の対応(マニュアルに基づいた迅速かつ確実な対応)	3
	実施計画検証	施設設備に係る安全への取組 消防設備自主点検実施。危機管理マニュアル変更なし。 災害や事故の防止への取組 AED講習を実施。防災訓練を2回実施。 犯罪防止への取組 館内挨拶の声かけ運動を実施。 緊急時の対応 緊急連絡系統図変更なし。 危機管理マニュアル 危機管理マニュアルの徹底指導。	
その他	協定・仕様等の確認	*個人情報及び情報公開に関する事項(長泉町個人情報保護条例、文化センター個人情報保護方針、長泉町情報公開条例) *環境に配慮した管理運営(長泉町環境基本計画)	3
	実施計画検証	植栽管理 ISMS認証取得。マニュアルに基づく取扱い講習の継続。 個人情報に関する事項 公平な運営を継続。貸館情報の透明化を実施。 省エネルギーの取組 省エネ施策26項目チェック継続。エネルギー管理委員会を2回開催。 // デマンド制御によるコスト削減を継続。 広報活動に関する取組 静岡新聞・静岡放送など県内メディアへのリリースを実施。 // ホームページの随時リニューアルを実施。SNSによる情報発信を実施。	

モニタリング評価調査

5 利用者評価			
区分	内容		評価
利用者アンケート	実施有	(1) アンケート調査 自主事業の開催時にアンケート調査を実施している。	3
	未実施		
利用者からの要望・苦情の評価	(1) 良好とする評価		3
	①受付スタッフの対応が丁寧である。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 主要要望 (対応)		
	①第1工芸室の利用者より、地下1階トイレや廊下・室内にコバエが発生しているとの指摘を受けた。	①地下1階廊下の床下に汚水槽がり、毎年6月頃になるとチョウバエが発生している。定期清掃の際、排水した汚水槽に薬剤を投入し、駆除対応した。	
	②第1工芸室の利用者より、空調機・換気扇の故障について修繕対応して欲しいとの指摘を受けた。	②可能な限り早急に修繕を実施できるよう努力する旨を説明した。	

6 担当課評価				
総合評価	評価区分	評価	総合評価	評価理由
	施設利用状況	3	C	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、約1カ月間の臨時休館の実施や利用件数の減少等による収入の減収がありながらも、町の方針に従事し、文化庁の補助金 (ARTS for the future!) と静岡県新型コロナウイルス感染拡大防止協力金の助成 (合計7,248,000円) を受けるなど、企業努力により例年同様の収支状況を維持した。 施設利用率は、利用区分全体で前年比が109.0%である。 令和3年度は、指定管理協定期間2期4年目として2期3年目の実績を踏まえつつ、利用者意見交換会やアンケート等により運営を改善する努力が見られる。 施設の維持管理においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として換気を徹底するため、エントランスの空調運転を毎日継続して実施していたことにより、光熱水費は前年比9.03%増加した。光熱水費の基本料の増額により、今後も更なる増加が見込まれる。 自主事業・自主企画については、新型コロナウイルス感染症拡大状況を鑑み、国のイベント開催ガイドラインに準じて事業の性質により中止や年度内の延期など、感染拡大防止に努めながら事業計画の変更にも柔軟に対応した。
	事業収支	4		
	職員配置	3		
	事業実施	3		
	管理運営全般	3		
	施設の維持管理	3		
	サービス向上	3		
	危機管理対策	3		
	その他	3		
利用者評価	3			
取り組みに対する指示事項及び改善案等	指定管理協定期間2期4年目が終了した。館長からの報告は迅速で、利用者や周辺住民への苦情対応も同様に正確、かつ迅速である。 毎月の定例会において、詳細な話し合いが出来ており、JV (共同企業体) として三者 (株式会社SBSプロモーション・株式会社エスピーエスタクミ・株式会社NTTファシリティーズ東海支店) の連携が密に取れている。			

【指定管理者自己評価】	
指定管理者自己評価	
(1) これまでの取り組みに対する評価	
I 利用増加への取り組み	
*料金体系・割引サービスの維持 *無料会員組織の設置 *オンラインによるチケット購入システムの導入 *シニア層、子育て世代向けの自主企画の開催 (令和3年度はコロナの影響のためシニア向け事業ワインセミナーは開催見送り) *年2回の利用者意見交換会の実施 (令和3年度はコロナ影響のため1回分の開催を見送り) *法人向け需要の喚起 *イベント・セミナーでの地域団体との連携 (令和3年度はコロナ影響のためミュージックビュッフェは開催見送り)	
II コスト削減に対する取り組み	
*電気使用量・・・利用状況に応じ空調省エネ対策を実施。コロナ影響から通常年と比べ施設利用減ではあるが復調の傾向にあり、コロナ対策で換気を徹底するため空調を運転する頻度を増やすことで、全体では前年度比7.8%上昇した。 *ガス使用量・・・電気使用量同様空調省エネ運転を実施。上記の同影響から全体では前年比10.3%上昇した。 *上水使用量・・・節水意識は継続。コロナ影響から通常年と比べ施設利用減ではあるが復調の傾向にあり、かつB1F男子トイレで漏水が発生し、全体では前年比10.6%上昇した。 *井水使用量・・・コロナ影響による利用者減等により全体で前年比7.4%上昇した。	
III その他	
*町の政策に沿った子育て世代応援オリジナルイベント、ハピネスタイムの実施。(令和3年度はコロナ影響で開催見送り) *町の施策に連動したブランドシンボルのPR協力。 *長泉中学校、北中学校吹奏楽部のコンクール上位入賞を目指す活動を応援すべく、自主事業 (育成事業) として単独演奏会の開催に支援協力。定期公演として毎年継続していく。(長泉中学校は令和3年度コロナ影響のため令和4年度開催延期) *ロビーに大型ビジョンを設置し情報発信。(会館情報以外にも町のPR動画を放映)	
(2) 指定管理者業務実施上の課題	
*設備が古く部品生産停止のため修繕できず新規更新するケースが増え、従来の修繕予算でまかないきれないケースが増えており、大規模改修工事で一斉更新する必要性を感じている。 *コロナ影響により収支見込みが流動的となるため年間事業計画も流動的に対応する必要がある。 *コロナ禍における原油価格や電気・ガス料金を含む物価高騰が、年間の収支に大きく影響してきている。	
(3) 次年度以降の取り組み	
*電気、ガス、上水の使用について、引き続き省エネ対策を実施するが、コロナ対策として換気を優先することも徹底。 *施設利用者の利便性を考慮した、料金体系や割引サービスの新しい企画を検討する。 *避難訓練コンサートの実施。 *コロナ影響による自主事業の売上減少は文化庁助成金などでカバーしていく。	